

Informatização do Sistema de Controle de Chamados da ETC Informática

Cirilo Lemos da Silva¹, Edinaldo Rodrigues de Oliveira Junior²

¹Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Caruaru – Administração. Habilitação: Gestão de Negócios

²Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Caruaru – Administração. Habilitação: Gestão de Negócios

cirilols@yahoo.com.br, edinaldo.junior@ig.com.br

Resumo. *Este artigo descreve o processo de desenvolvimento e substituição de um sistema informatizado para abertura, acompanhamento e fechamento de chamados de uma empresa da área de tecnologia, cujo foco é infra-estrutura de redes e software, tendo em vista a minimização dos problemas existentes em decorrência do uso de um sistema manual para controle dos chamados, o qual é feito através de talões criados especificamente para registro dos atendimentos, e que não tem atendido às crescentes necessidades da empresa.*

1. Introdução

O acompanhamento da solicitação de chamados da ETC Informática tem sido desenvolvido de forma manual, efetuado através de talões. Este método de registro e controle de solicitação de atendimentos foi implantado de forma provisória, tendo atendido de forma satisfatória às necessidades de armazenamento e processamento de dados operacionais empresa.

Porém, com o crescimento no número de atendimentos, foram evidenciados alguns problemas, que começaram a acarretar um aumento no custo operacional da empresa, como por exemplo: dificuldade na reutilização das informações, devido ao grande número de talões; desperdício de tempo na resolução de problemas reincidentes, e que já haviam sido resolvidos, uma vez que a localização dos registros impressos acabava tomando muito tempo, preferia-se resolver o mesmo através de uma nova análise dos mesmos, etc.

2. Fundamentação Teórica

2.1. Definição de Sistema de Informação

Segundo Oliveira (2005, p.36), deve-se distinguir dado de informação. O que distingue dado, ou um conjunto de dados, de informação, é o conhecimento que ela propicia ao tomador de decisões. Portanto devemos distinguir bem estes termos, os quais comumente são empregados de forma errada.

Segundo Rezende (2003, p.60), “informação é todo o dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação.”

Dado, por sua vez, deve ser entendido, conforme propõe como “um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contem um significado claro.” (Rezende, ídem)

Por sua vez, um “sistema é um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham rumo a uma meta comum, recebendo insumos e produzindo resultados em processo organizado de transformação” segundo (O’Brien, 2004, p. 6). Dessa definição encontramos três elementos básicos a considerar:

- **entrada:** são todos os insumos fornecidos ao sistema, podendo ser materiais, informações, pessoas, etc;
- **processamento:** são todos os processos e/ou técnicas aplicadas aos insumos fornecidos com o intuito de produzir; as
- **saídas:** que são o resultado dos processos e/ou técnicas aplicadas aos insumos iniciais.

A partir das definições anteriormente propostas, podemos definir Sistema de Informação como um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização. As pessoas têm recorrido aos sistemas de informação para se comunicarem, utilizando, desde a alvorada da civilização, uma diversidade de dispositivos físicos (hardware), instruções e procedimentos de processamento de informação (software), canais de comunicações (redes) e dados armazenados (recursos de dados) (O’BRIEN, 2004, p.6).

2.2. Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

“Sistema de Informações Gerenciais (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.” (OLIVEIRA, 2005, p.40).

A respeito da utilização da informação nos processos decisórios, Robbins (2001, p.151), afirma que “a qualidade de toda decisão depende muito da qualidade da informação à disposição do gerente.”

2.3. Visão Geral do E-Business e do E-Commerce

Comércio eletrônico (CE ou *e-commerce*) descreve o processo de compra, venda, transferência ou troca de produtos, serviços ou informações via redes de computador, incluindo a Internet. Algumas pessoas vêem o termo comércio como descrevendo apenas *transações* realizadas entre parceiros de negócios. Quando essa definição é utilizada, algumas pessoas descobrem que o termo comércio eletrônico é bastante estreito. Assim, muitos utilizam o termo *e-business* em seu lugar. *E-business* refere-se a uma definição mais ampla de CE, não apenas a compra e venda de bens e serviços, mas também o atendimento a clientes, colaboração com parceiros empresariais, realização de *e-learning*¹ e transações eletrônicas dentro de uma organização. (TURBAN et al., 2005, p.103)

3. Metodologia

3.1. Tipo de Pesquisa

Este estudo segundo a classificação dada por Vergara (2005, p.47) pode ser:

a) Quanto aos fins, uma pesquisa aplicada, pois motiva-se pela necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, ou não. Tem, portanto, finalidade prática, ao contrário da pesquisa pura, motivada basicamente pela especulação. Exemplo de pesquisa aplicada: proposta de mecanismos que diminuam a infecção hospitalar. (VERGARA, 2005, p.47)

b) Quanto aos meios, um estudo de caso, pois é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Podendo ou não ser realizado no campo. (VERGARA, 2005, p.49)

3.2. Campo de Estudo

O campo de estudo foi a própria empresa (ETC Informática) e 02 clientes. Criamos um questionário contendo quatro perguntas, com o intuito de obter informações para o desenvolvimento da atividade proposta. Os questionamentos foram os seguintes:

01. Você avalia de forma satisfatória a atual forma de abertura de chamado (via telefone ou diretamente com o técnico)?

02. Você está satisfeito com a forma com que o chamado aberto é acompanhado (via telefone ou diretamente com o técnico)?

03. Existe transparência no controle de chamados, em relação ao fechamento de um período de atendimento (faturamento)?

04. Você implementaria alguma melhoria no sistema de abertura de chamados técnicos?

Foram coletados 10 questionários (sendo 02 de funcionários técnicos da ETC Informática e 08 de funcionários pertencentes aos clientes), e obtivemos as seguintes respostas:

QUESTÕES	SIM	NÃO
01	03	07
02	04	06
03	10	0
04	08	02

Tabela 01 – Tabela de dados de pesquisa (tem um termo melhor utilizado ao invés de tabela de dados, só que não lembro).

4. Argumentação

Após análise dos dados, podemos tirar algumas conclusões:

1. A forma com que o chamado é aberto, não é tida como satisfatória, pois podem ocorrer atrasos no registro do chamado, e o problema demora a ser resolvido;

2. O acompanhamento via telefone nem sempre é eficaz, pois muitas vezes o técnico responsável pelo atendimento está em serviço e isto ocasiona transtorno tanto para o técnico quanto para o cliente;
3. Quanto a este item, ninguém manifestou qualquer tipo de dúvida quanto aos dados apresentados para fechamento do período;
4. A maioria sugeriu algumas melhorias na forma com que os chamados são controlados (abertura / acompanhamento / fechamento).

Pelo fato da maioria dos entrevistados demonstrar o desejo de melhoria e mudança da atual metodologia, foi-nos colocado o desafio de atender aos anseios dos ~~nosso~~ clientes (tanto internos como externos). Estas constatações foram de fundamental importância para que se iniciasse o projeto de mudança da forma de registro do atendimento, passando da forma manual, via talões, para a forma eletrônica, via site na Internet.

5. Resultado

Após a conclusão da implantação do projeto, as vantagens serão expressivas, pois irá melhorar a imagem da empresa diante de seus clientes e aumentará o nível de satisfação com o serviço prestado. Pode-se destacar como resultados esperados: facilidade no armazenamento de informações; facilidade no acesso às informações; criação de um KM (Gestão do Conhecimento); controle maior dos chamados; controle maior por parte do cliente e emissão de relatórios mensais.

6. Referências

- MINASI, Mark. **Dominando o Windows Server 2003 A Bíblia**. São Paulo: Makron Books, 2004
- NORTON, Peter. **Introdução à Informática**. São Paulo: Makron Books, 1996
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na era da Internet**. Editora Saraiva, São Paulo. 2003
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo: Atlas, 2005
- PAYNE, CHRIS. **Aprenda em 21 dias ASP.Net**. São Paulo: Campus, 2001
- REZENDE, Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2003.
- TURBAN, Efrain. **Administração de Tecnologia da Informação: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005
- VERGARA, Sylvia Contant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005